

Taller Especializado Customer Journey en Experiencia de Cliente

Domina la metodología Customer Journey en Experiencia de Cliente

FINALIDAD

Customer Experience es una nueva disciplina que está **revolucionando el concepto de calidad de servicios, el marketing y la experiencia** a lo largo del ciclo de vida de los clientes. En la actualidad se ha convertido en uno de los factores críticos diferenciales en compañías líderes, sostenibles y competitivas en todos los sectores de actividad.

Las **experiencias que entregamos** a nuestros clientes no son fruto del azar, sino que pueden y deben diseñarse. Esta es la visión de la **metodología a Customer Journey**, cuya clave es considerar la vivencia del cliente – en todas sus interacciones – como elemento central para diseñar una **relación de alto valor** entre el cliente y nuestra marca.

La finalidad del taller es profundizar en el diseño de **experiencias memorables** a partir de la **herramienta Customer Journey** y obtener una visión global y a la vez práctica de cómo la disciplina de Experiencia de Cliente puede transformar nuestros negocios y hacerlos **más competitivos**.

OBJETIVOS

OBJETIVOS DEL CURSO

- > Conocer los aspectos clave de **uso y aplicación** de la herramienta **Customer Journey** para diseñar una Experiencia de Cliente óptima.
- > **Dominar, mediante la práctica**, la herramienta Customer Journey para comenzar a aplicarlo en cualquier tipo de organización.
- > Identificar los principales **puntos de contacto (touch-points)** que conforman un Customer Journey (pasillo cliente).
- > Conocer **casos de éxito** de diferentes compañías en Customer Journey.
- > Aprender cómo **medir** y evolucionar el **Customer Journey**.
- > Sensibilizarse para considerar al **cliente como eje central** de nuestros negocios (Customer Centric).



En definitiva, aprender a **hacer realidad una Estrategia Cliente**, a través de la **aplicación de la metodología Customer Journey**, transformando nuestros procesos y garantizando la consistencia de la experiencia de nuestro cliente con nuestra proposición de valor.

Los participantes en el programa recibirán un **Diploma** con el **reconocimiento de la Asociación Española para la Calidad en Customer Journey en Experiencia de Cliente**.

DIRIGIDO A

Nuestro **taller especializado en Customer Journey** en Experiencia de cliente está dirigido a profesionales que ocupan una posición en Experiencia de Cliente o que tienen potencialidad de ocuparla por la gran demanda existente en las empresas:

- > Directivos y responsables de Calidad.
- > Directivos y responsables de Experiencia de Cliente.
- > Directivos y responsables de Marketing.
- > Directivos y responsables de Gestión y Atención Cliente.
- > Directivos y responsables de Ventas.
- > Directivos y responsables de Producto / Servicio.
- > Directivos y responsables de Gestión Punto de Venta. Consultores de Organización y Procesos.
- > Gerentes y directores de PYMES con visión cliente.

METODOLOGÍA Y PROFESORADO

METODOLOGÍA



Para cualquier duda o consulta llamar al **912 108 120 / 21**

Además, puedes consultar en nuestra web otros programas formativos www.aec.es

Taller Especializado Customer Journey en Experiencia de Cliente

Domina la metodología Customer Journey en Experiencia de Cliente

El programa está impartido por una selección de los más destacados profesionales de la materia, 100% activos en la disciplina que imparten, garantizando que el programa responda y se adecúe a la realidad de la actividad y de las empresas y organizaciones actuales.

El enfoque didáctico combina la asimilación del marco conceptual de la disciplina, su aplicabilidad en casos de éxito y talleres participativos individuales y grupales, haciendo del programa una experiencia dinámica, práctica y rica en experiencias.

Este Programa también está disponible en modalidad In Company, formación a medida para tu empresa.

PROFESORES

- > **Francisco Javier Gallardo García.** Socio Director en CX Plus Consulting

PROGRAMA

Un programa con enfoque práctico para profesionales con orientación a cliente.

INTRODUCCIÓN. EXPERIENCIA DE CLIENTE COMO ESTRATEGIA ORGANIZATIVA

- > El concepto de Experiencia de Cliente. Diferencia entre satisfacción y experiencia.
- > La Economía de la experiencia: la incorporación de la experiencia en el proceso de creación de valor.
- > Funcionamiento de la Experiencia de Cliente.
- > Cultura de la Experiencia de Cliente. La experiencia es entregada por personas a personas. Empresas centradas en cliente. Casos de éxito.

LA BASE DEL CUSTOMER JOURNEY: LA VOZ DEL CLIENTE (VOC)

- > La VoC como base para el diseño de experiencias.
- > Principales herramientas para capturar la voz del cliente.
- > El impacto de la VoC en los diferentes roles, factores de éxito de implantación de un programa de VoC.

CUSTOMER JOURNEY Y DISEÑO DE LA EXPERIENCIA

- > Conceptos clave para la elaboración del Customer Journey: puntos de contacto (touch points), momentos de la verdad, Customer persona, etc
- > Fases para la elaboración del Customer Journey: alcance, Customer persona, mapeo (identificación de puntos de contacto)

CASO PRÁCTICO: Elaboración de un Customer Journey mediante un ejemplo práctico en el que aplicar la metodología vista con anterioridad. Definición del alcance y elaboración del Customer persona.

IDENTIFICACIÓN DE KMOTS (KEY MOMENTS OF TRUTH – MOMENTOS DE LA VERDAD) Y PAIN POINTS (PUNTOS DE DOLOR) DE LA RELACIÓN.

- > Diseño de experiencias. Ejemplos de prácticas puestas en marcha por las compañías líderes en Customer Experience.
- > Medición del customer Journey.
- > Los economics de la experiencia. Resultados en el desarrollo e implantación de una estrategia Customer Journey.

CASO PRÁCTICO: Continuación con el ejemplo práctico de creación de un Customer Journey completo que sirva como ejemplo y referencia a los asistentes para la elaboración de futuros proyectos.



Para cualquier duda o consulta llamar al
912 108 120 / 21

Además, puedes consultar en nuestra web
otros programas formativos www.aec.es